

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya setiap perusahaan didirikan mempunyai harapan bahwa dikemudian hari akan berkembang yang pesat dalam bidang usahanya dan menginginkan terciptanya kinerja yang tinggi dalam bidang pekerjaannya. Di dalam suatu organisasi atau perusahaan yang di dalamnya terdiri dari manusia (Sumber Daya Manusia) yang memberikan tenaga, pikiran, bakat kreativitas dan usahanya pada perusahaan dan mempunyai peran penting dalam menentukan maju tidaknya suatu perusahaan. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan kerja karyawannya.

Tukimin (2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Gejala yang timbul akibat ketidakpuasan kerja pegawai dapat berupa keluhan, prestasi kerja rendah, kualitas pekerjaan yang diselesaikan kurang baik dan rendahnya disiplin kerja pegawai. Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Kepuasan kerja individu bukan hanya timbul dari sekedar melakukan pekerjaan, tetapi juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, aturan-aturan, lingkungan kerja, balas jasa, dan promosi jabatan.

Menurut Locke (dalam Isvandiari, 2015) bahwa seseorang individu akan merasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang pribadi, tergantung bagaimana individu mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-

keinginannya dan hasil keluarannya. Ketidakpuasan karyawan ditandai adanya sikap bosan karyawan di tempat kerja, karyawan merasa sering lelah, atau karyawan menghindari pimpinan, serta karyawan tidak memiliki antusiasme atau rasa kepercayaan diri. Kepuasan atau ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaan merupakan keadaan yang sifatnya subjektif, yang merupakan suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan harapannya. Dampak negatif dari ketidakpuasan karyawan akan meningkatkan jumlah karyawan yang keluar, komitmen karyawan pada organisasi menurun, prestasi kerja rendah, dan karyawan tidak loyal pada perusahaan.

Pada kenyataan, masih ada sebagian karyawan yang kurang puas dalam pekerjaannya di perusahaan. Hal ini juga terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Surakarta. Dari hasil observasi masih ada karyawan yang datang terlambat dan berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang karyawan (Wawancara 5 Karyawan masing-masing mewakili dari Bidang Produksi, Aset, Langganan, Limbah dan Direksi PDAM Surakarta, 12 Februari 2016) diperoleh jawaban 3 (60%) karyawan yang hampir sama yaitu karyawan merasakan ketidaknyamanan di lingkungan kerjanya. Salah satu jawaban wawancara, disajikan pada kutipan berikut:

Gimana ya mbak.....ada rasa kurang nyaman saat kerja. Kita kerja diharuskan cepat tanggap dan harus menindaklanjuti laporan masyarakat. Seperti laporan air tidak mengalir atau air bau, agar kita bisa cepat mengatasinya kita kan harus laporan ke bidang produksi. Bagian produksi kurang merespon laporan kita, sehingga besoknya kita dikomplain sama pelanggan. Akhirnya saya memilih datang terlambat untuk menghindari komplainan dari masyarakat (Wawancara, Karyawan, Bidang Langganan, PDAM Surakarta, 12 Februari 2016).

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa karyawan PDAM Surakarta di bidang

langganan merasa tidak nyaman saat bekerja. Ketidaknyamanan tersebut karyawan harus cepat mengatasi masalah pelanggan yang berkaitan dengan air tidak mengalir dan bau mengidentifikasi bahwa karyawan kurang merasa puas terhadap rutinitas pekerjaan yang padat. Di sisi lain bidang langganan tidak menyelesaikan masalah tersebut dan harus diinformasikan ke bidang produksi yang kurang merespon informasi tersebut. Agar tidak menemui pelanggan yang komplain, karyawan datang terlambat. Dari kutipan tersebut juga dapat dipahami bahwa komunikasi antarpersonal pada karyawan bidang langganan dan bidang produksi berjalan kurang harmonis, sulitnya berkoordinasi dengan bidang lain.

Kondisi tersebut sesuai dengan pendapat Warseno (2015) bahwa indikasi ketidakpuasan karyawan rendah tidak hanya pada upah, melainkan juga pada banyaknya absensi dan keterlambatan. Semua indikasi itu mengarah pada ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan.

Penelitian yang menunjukkan ketidakpuasan kerja dipengaruhi faktor komunikasi antarpersonal dilakukan oleh Ningsih (2013) di PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jaringan Sumatera-1 (UIP RING SUM-1) Medan, ditemukan hasil penelitian bahwa ada kesenjangan hubungan antara atasan dengan bawahan serta antar rekan kerja. Keadaan tersebut membuat karyawan kurang puas saat bekerja di perusahaan tersebut.

Atas dasar pada temuan di lapangan pada karyawan PDAM yang memiliki kepuasan kerja rendah (60%) dan hasil penelitian adanya hubungan antara komunikasi antarpersonal dengan kepuasan kerja, maka permasalahan mengenai kepuasan kerja perlu diperhatikan oleh pimpinan, agar kepuasan kerja karyawan terpenuhi dan dapat meningkatkan kinerjanya.

Ketidakpuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai macam, Wijono (2015) mengelompokkan lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berdasarkan pada karakteristik pekerjaan meliputi organisasi dan manajemen, supervisi langsung, lingkungan sosial, komunikasi, keamanan, keadaan lingkungan kerja, dan penghasilan. Secara umum faktor komunikasi termasuk faktor sosial yaitu hubungan dengan teman kerja, kelompok kerja, kesempatan berinteraksi, dan organisasi formal.

Komunikasi antarpersonal merupakan suatu proses yang melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, pikiran dan perilaku yang khas dan berbeda-beda (Rakhmat, 2011). Karyawan dan perusahaan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Baik itu di instansi pemerintahan ataupun swasta, karena karyawan memegang peranan utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan semangat kerja yang tinggi, maka karyawan berusaha melakukan komunikasi antarpersonal secara baik dengan rekan kerja dan pimpinan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa ada permasalahan pada kepuasan kerja karyawan di PDAM Surakarta. Ketidakpuasan karyawan tersebut ditunjukkan adanya perilaku karyawan yang datang terlambat dan suasana lingkungan kerja yang kurang kondusif. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi antarpersonal. Oleh sebab itu, timbul permasalahan “Apakah ada hubungan antara komunikasi antarpersonal dengan kepuasan kerja di PDAM Surakarta.” Atas dasar permasalahan tersebut, maka dalam penelitian ini dipilih judul: **HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI ANTARPERSONAL DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURAKARTA.**

## **B. Tujuan Penelitian**

1. Ingin mengetahui hubungan antara komunikasi antarpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta.
2. Ingin mengetahui tingkat komunikasi antarpersonal pada karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta.
3. Ingin mengetahui tingkat kepuasan kerja pada karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta.
4. Ingin mengetahui besar kontribusi komunikasi antarpersonal terhadap kepuasan kerja pada karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta.

## **C. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan dalam bidang Psikologi khususnya Psikologi industri.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi karyawan, dapat memberikan masukan mengenai hubungan antara komunikasi antarpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta.
- b. Bagi perusahaan, sebagai bahan informasi pentingnya memberikan kepuasan kepada karyawan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini memberikan referensi dan tambahan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya dengan permasalahan yang sama.